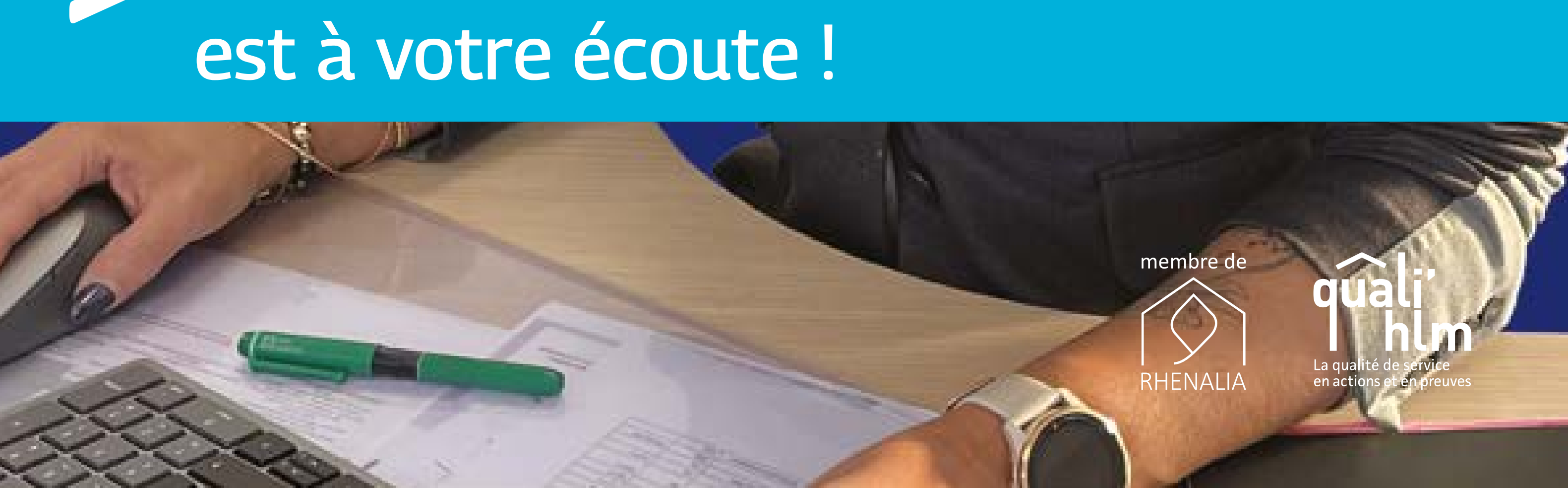
Déc. 2023 - Janv. 2024

#147

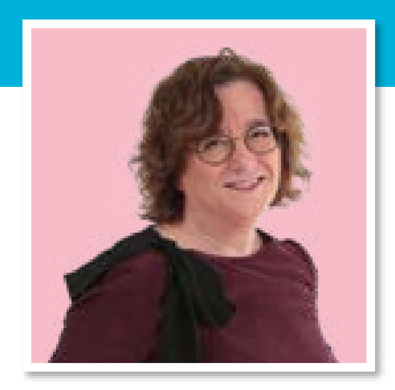
CŌTÉ LOCATAIRES

m2A HABITAT

Le CENTRE DE RELATION CLIENT est à votre écoute !



>édito



Fabienne ZELLER
Présidente de m2A Habitat
1ère adjointe au maire de Pfastatt
Conseillère d'Alsace

Je suis ravie de vous retrouver pour ce premier numéro de l'année 2024. Ne parlons plus de « Journal des Locataires » : place à « Côté Locataires » ! Le magazine qui vous ressemble.

“Notre métier, la proximité. Notre engagement, votre satisfaction.”

Ces derniers mois ont été marqués par de grands changements à l'Office, avec le lancement de nouveaux services pour être toujours plus à vos côtés :

- le Service Médiation, qui vous accompagne pour trouver des solutions durables et efficaces aux litiges que vous pouvez parfois rencontrer,
- le Contrat Multiservices, qui couvre les entretiens et réparations dans votre logement,
- le Pôle de Remise en État des Logements, qui nous permet d'améliorer encore notre qualité de service, dès l'arrivée d'un nouveau locataire dans son logement,
- et le Centre de Relation Client, qui vient faciliter vos échanges avec nos services.

Et pour continuer dans cette dynamique, nous souhaitons vous impliquer dans la conception de votre support d'information.

Côté Locataires, c'est le magazine de votre actualité dans les résidences et quartiers de m2A Habitat, mais également le magazine qui vous accompagne et vous donne la parole.

Actualités, travaux, démarches, conseils, proximité, ... Je vous invite à feuilleter ce tout premier numéro de Côté Locataires, votre magazine d'information, plus proche de vous.

Bonne lecture !

DITES-NOUS TOUT !

La proximité, c'est vous accompagner dans votre quotidien et votre vie locative. Mais c'est aussi être à l'écoute de vos besoins et de vos attentes.

Pour être sûrs de vous proposer l'information qui vous convient, nous vous invitons à répondre à une enquête de satisfaction. Vos réponses nous permettront de vous proposer un magazine qui vous ressemble encore plus !



https://bit.ly/48M1rJq

Un questionnaire papier arrivera dans votre boîte aux lettres prochainement.



SUIVEZ-NOUS :

PARTICIPEZ

À L'ÉLABORATION DU MAGAZINE DES LOCATAIRES !

En 2024, nous avons souhaité donner un « coup de jeune » à notre Journal des Locataires.

Désormais, Côté Locataires, c'est le magazine qui vous ressemble !

Nous sommes « à vos côtés » tout au long de votre vie locative chez m2A Habitat. Avec ce journal, nous voulons aussi être « de votre côté », en apportant votre vision de la vie dans nos résidences et quartiers. Et ceci ne peut se faire qu'en vous permettant d'y apporter votre contribution.



Une idée, un article, une photo, une thématique... Sous n'importe quelle forme, vous pourrez désormais apporter votre touche personnelle à Côté Locataires.

DEVENEZ JOURNALISTE OU MANNEQUIN D'UN JOUR !



> Vous êtes intéressé(e) ?
Contactez-nous :

crc@m2a-habitat.fr
03 89 45 13 13

> Réhabilitation de l'Ancien Drouot



Signature du protocole d'accord le 18 décembre 2023 : Eric PETER, Fabienne ZELLER, Philippe PETITGENAY et Francis RAOUL.

La concertation des locataires peut commencer !

Bâtie dans les années 1930, la cité-jardin de l'Ancien Drouot à Mulhouse est composée de 821 logements répartis sur 31 bâtiments.

Afin d'améliorer votre confort de vie, m2A Habitat a choisi de réaliser une réhabilitation énergétique du quartier de l'Ancien Drouot, dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain.

Le 18 décembre 2023, le protocole d'accord portant sur la réhabilitation du quartier a été signé par Philippe PETITGENAY, Président de la CNL 68 (Confédération Nationale du Logement du Haut-Rhin), en présence de Francis RAOUL, Président d'honneur de la CNL 68, de Fabienne ZELLER, Présidente de m2A Habitat, et Eric PETER, Directeur Général.

Maintenant que le protocole d'accord est signé par l'association de locataires représentative sur le quartier, il appartient aux locataires de l'Ancien Drouot de s'exprimer.

Un exemplaire du protocole d'accord vous sera envoyé prochainement par voie postale, accompagné d'un courrier, et d'un coupon à retourner à m2A Habitat dans les deux mois suivants la réception de celui-ci.

Pour répondre à toutes les interrogations des locataires du quartier concernant cette opération, des permanences seront organisées.

Le Chargé d'Opération de m2A Habitat et deux Chargés d'Interface Sociale du groupement Demathieu & Bard, en charge des travaux, seront présents.

Les dates, horaires, et adresses de ces permanences seront précisés dans le courrier de concertation.

Le démarrage des travaux est prévu au printemps 2024, pour une durée estimée de 4 ans.



CETTE ACCORD VALIDE :

- les adresses concernées par les travaux ;
- le programme prévisionnel de travaux ;
- l'estimation prévisionnelle du coût des travaux ;
- le financement prévisionnel (impact sur le quittancement) ;
- le planning prévisionnel des travaux ;
- et l'accompagnement des locataires.

POUR SUIVRE L'AVANCEMENT DE L'OPÉRATION :
rendez-vous sur le blog *"Réhabilitations, travaux & compagnie"* de m2A Habitat.



> AGENCE EST

VOTRE NOUVELLE AGENCE DE PROXIMITÉ

Les Agences de proximité de Drouot et Wolf fusionnent, pour devenir l'Agence Est.

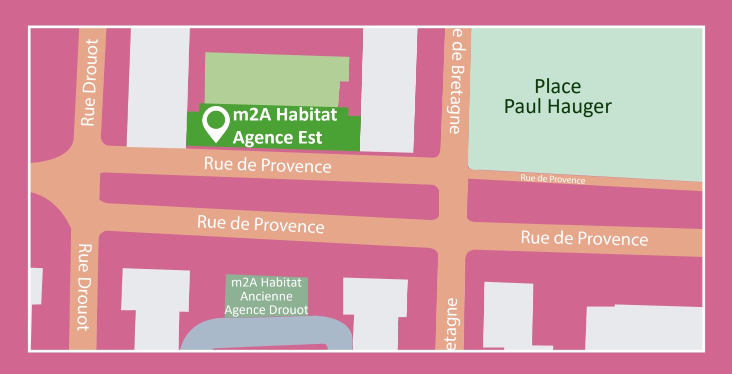
Pour mieux vous recevoir (sur rendez-vous), les équipes sont désormais installées dans leurs nouveaux locaux situés 11, rue de Provence à Mulhouse (juste en face de l'ancienne Agence Drouot !).

Pour vous, rien ne change !

Les équipes qui vous accompagnent au quotidien dans la gestion de votre vie locative restent les mêmes.

Pour contacter votre Agence ou pour prendre rendez-vous, composez le 03 89 45 13 13, numéro de notre Centre de Relation Client.





Attention, si vous habitez Baldersheim, Illzach ou Sausheim, vous dépendez désormais de l'Agence Bourtzwiller.
Pour nous joindre :
03 89 45 13 13
crc@m2a-habitat.fr

Nouveau : le Pôle de Remise en État des Logements Vacants

Depuis le 1er décembre 2023, une équipe est dédiée à la remise en état des logements avant l'emménagement des locataires.

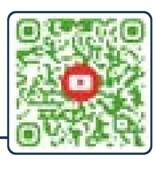
Avant le Pôle :
Toutes les actions nécessaires à la relocation d'un logement étaient réalisées par chaque Agence de Proximité.

Aujourd'hui, grâce au Pôle :
Une équipe de 5 Responsables Techniques de Secteur, 1 Assistante Technique et 4 Peintres établit les états des lieux de sortie, identifie les travaux nécessaires, les lance, les suit et les réceptionne à la fin du chantier.



L'équipe du Pôle REEL

Sur Youtube, Nathalie N., Responsable du Pôle REEL, vous en dit plus sur ses missions :





RETOUR SUR 2023

Une reconnaissance professionnelle pour notre qualité de service

Nous avons obtenu, en 2023, le label Quali'Hlm accordé par l'USH, Union Sociale pour l'Habitat.

Cette qualification reconnaît et valorise la qualité des prestations mises en œuvre pour votre satisfaction.



Remise du Label Quali'Hlm au Congrès de l'USH en octobre 2023

De gauche à droite :
Roland VOMAI, représentant de locataires (CSF),
Patrick STAERK, Directeur Général Adjoint,
Lucas WALTROWSKI, Responsable du Service Qualité,
Patrick DEMOULIN, membre du Conseil d'Administration,
Fabienne ZELLER, Présidente,
et Christelle RENNO, Directrice des Ressources Humaines.

Notre Charte met en lumière nos **20 engagements pour la qualité de service, regroupés en 5 thèmes** et déclinés au quotidien, pour que votre parcours locataire se déroule de la meilleure des façons.



De nombreux projets ont vu le jour, dans un seul objectif : améliorer considérablement la quantité et la qualité de services à votre disposition.



Mars

Création du Service Médiation

Nos médiateurs sont à l'écoute des locataires qui sont parfois confrontés à des litiges dans leur quartier ou dans leur logement. Notre mission est de trouver, avec vous, une solution durable et efficace, et vous garantir une meilleure qualité de vie.



Juillet

Mise en place du Contrat Multiservices

Cette prestation couvre, à moindre coût, les interventions d'entretien et de réparations qui sont à votre charge, dans votre logement. Un seul numéro à composer pour une intervention rapide et efficace.



Décembre

Lancement du Pôle de Remise en État des Logements Vacants

Une équipe dédiée aux travaux avant l'entrée du locataire dans le logement, pour lui garantir une entière satisfaction dès son arrivée.

EN AVANT POUR 2024 !

Un nouveau CENTRE DE RELATION CLIENT à votre écoute !

Pour faciliter les contacts et répondre facilement à vos questions, nous avons créé un Centre de Relation Client. Bénéficiez d'une équipe réactive et expérimentée pour répondre à toutes vos demandes.

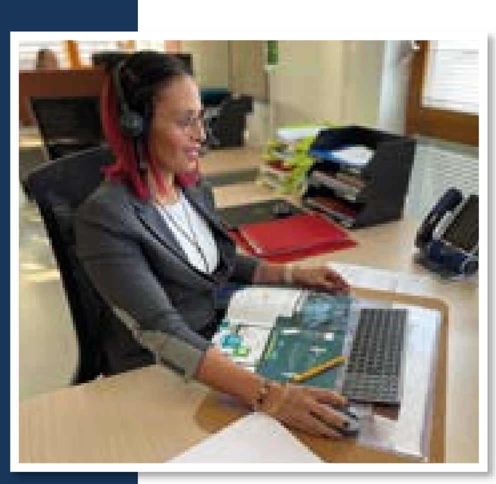
Si vous n'avez pas trouvé l'information sur votre Espace Locataire, contactez-nous !

03 89 45 13 13

Du lundi au jeudi : 8h30 - 11h30
13h30 - 16h30

Le vendredi : 8h30 - 11h30





Linda K., Superviseur du CRC

Quels avantages pour vous ?

Désormais, vous n'avez plus besoin d'appeler un service en particulier. Vous composez le numéro unique du CRC, et nos conseillers répondent à votre demande en direct, ou vous mettent en relation avec le service souhaité :

> **un point d'écoute privilégié** pour répondre à l'ensemble de vos questions ;

> des conseillers formés pour **vous accompagner dans vos démarches** ;

> **davantage de disponibilité** avec un délai d'attente annoncé ;

> si l'attente est supérieure à 2 minutes, **nous vous rappelons** !

Interview : Mélanie S., Responsable du Centre de Relation Client



Mélanie S., Responsable du CRC

« Une équipe qui est à leur écoute au quotidien et répond à leurs demandes, sur tous les sujets concernant leur vie locative »

Mélanie, pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Je suis entrée chez m2A Habitat en 2003 en tant qu'Assistante d'Accueil. Puis j'ai occupé plusieurs postes comme par exemple Conseillère Logement et Responsable de la Cellule Gestion Attribution des Baux Locatifs Sociaux.

Mon rôle de Responsable du CRC est l'aboutissement de ce parcours professionnel aux côtés des locataires.

Aujourd'hui, j'encadre une équipe qui est à leur écoute au quotidien et répond à leur demandes, sur tous les sujets concernant leur vie locative.

Justement, parlez-nous de votre équipe.

Ce sont des personnes dynamiques et bienveillantes.

Issus du siège et des Agences de proximité, nos conseillers ont été formés durant de longs mois pour vous accompagner dans vos démarches.

Comment s'est passé le lancement du CRC en début d'année ?

Comme pour tout nouveau service, il nous a fallu un petit temps d'adaptation pour que chacun prenne ses marques. Un mois après le lancement, même si certains ajustements peuvent encore être faits, nous pouvons dire que la machine est lancée !

Comment les locataires ont-ils perçu l'arrivée de cette nouvelle manière de contacter m2A Habitat ?

D'après eux, c'est une belle évolution de nos services !

En appelant un numéro unique, ils peuvent évoquer plusieurs thématiques avec un seul conseiller. Si la demande le permet, leur sollicitation est saisie directement par téléphone, et une réponse est apportée dans un délai annoncé.

C'est un gain de temps ! Nos locataires apprécient aussi le fait d'être rappelés par nos conseillers lorsque le temps d'attente est trop important.



Info +

Ne manquez aucune info !

Nous vous informons régulièrement de l'actualité de l'Office par newsletter. Aussi, en cas d'urgence, nous sommes amenés à vous envoyer des SMS. D'où l'importance de mettre à jour régulièrement vos coordonnées dans notre base de données ! Vos coordonnées sont protégées et sécurisées par m2A Habitat, et utilisées uniquement à des fins d'amélioration de qualité de service de l'Office.

Si vous souhaitez les modifier, deux solutions :

Envoyez un mail à crc@m2a-habitat.fr

ou

Modifiez-les dans votre Espace Locataire (onglet « mes informations »)

Contrat Multiservices

Pour la prise en charge de l'entretien et des réparations des équipements de votre logement, contactez Alsace Home Services au :

✆ **03 89 21 81 68**

Service d'Urgence Soir et Week-end

Uniquement en cas d'urgence technique grave (fuite d'eau, problème de chauffage...) en dehors des heures d'ouverture :

✆ **03 89 21 81 68**

En priorité, si c'est nécessaire, les numéros à composer en cas d'urgence :

✆ **15** Samu - ✆ **17** Police secours - ✆ **18** Sapeurs-Pompiers



Une salle de bain entièrement refaite

Quartier Wagner : DES LOCATAIRES CONTENTS !

Une opération d'Amélioration de la Qualité de Services des 9 bâtiments qui composent le Quartier Wagner est en cours.

L'objectif principal vise à permettre aux locataires de réaliser des économies d'énergie et à améliorer le confort de leur logement, par la rénovation des chaufferies, la réfection des parties communes et le réaménagement des salles de bains et WC.

À ce jour, plusieurs travaux sont terminés sur l'ensemble du quartier Wagner : la fermeture des locaux poubelles, la condamnation des vide-ordures, la pose de nouvelles boîtes aux lettres et de nouvelles portes d'entrées et sonnettes. L'opération se poursuit jusqu'en 2025.

Bouzid B. est locataire m2A Habitat depuis 2009 et réside dans son appartement du quartier Wagner depuis 2014. Il vit au 1er étage avec sa femme et ses 3 enfants.

«C'est beaucoup mieux qu'avant !»

Quels travaux ont été réalisés dans votre logement ?

Les entreprises ont effectué des travaux de réhabilitation dans notre salle de bains (pose d'une douche à la place de la baignoire, et réfection du sol, des faïences et de l'électricité) et des toilettes, et quelques modifications ont été apportées dans notre cuisine.

Appréciez-vous les changements qui ont été réalisés ?

Oui, ma femme et moi sommes très satisfaits ! C'est beaucoup mieux qu'avant. Nous avons gagné en place : notre douche est plus spacieuse et plus accessible pour nos enfants. La chaleur entre les toilettes et la salle de bains est mieux répartie, c'est un vrai plus depuis que les travaux ont été effectués. Nous avons même pu acheter un lave-vaisselle pour mieux aménager notre cuisine. On se sent vraiment bien dans notre logement grâce à ces aménagements.

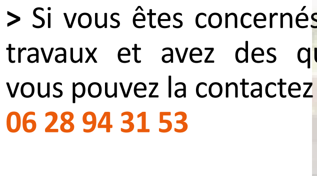


HAUT-POIRIER :

une nouvelle Interface Locataires pour vous accompagner



L'opération de réhabilitation énergétique du quartier du Haut-Poirier a débuté cet été.
Des travaux de cette ampleur nécessitent une coordination entre les différents acteurs : locataires, entreprises et bailleur social.
Depuis le 1er février 2024, ce rôle est rempli par Laurence ELVAN, qui remplace Leïla BELLALI au sein de Eiffage Construction Alsace, entreprise en charge des travaux de réhabilitation sur le quartier.



> Si vous êtes concernés par ces travaux et avez des questions, vous pouvez la contactez au :
06 28 94 31 53



> UN "STREETALBUM"

pour valoriser le patrimoine humain et la mémoire des habitants des Coteaux

Pour accompagner les locataires dans la transformation profonde du quartier des Coteaux, un travail de mémoire est réalisé par m2A Habitat, la Ville de Mulhouse et la Compagnie lu².

L'histoire du quartier sera racontée sous la forme d'un album de vignettes autocollantes, le "Streetalbum", sur l'image et la mémoire du quartier.

Il illustrera les habitants, les lieux de rencontre, les scènes de vie quotidienne et les sites remarquables des Coteaux.

Pour incarner cette image à travers un objet visuel esthétique, et restituer l'image du quartier à travers un usage pédagogique, ludique et participatif, des rencontres en pied d'immeubles et en porte à porte auront lieu prochainement (un courrier détaillé vous est parvenu).

En version imprimée, cet album de vignettes autocollantes sera accessible gratuitement dès octobre 2024, sous la forme d'une chasse aux trésors au sein des Coteaux.

Le Streetalbum sera également diffusé sur une plateforme numérique dédiée : *https://streetalbum.fr/*


© Paola GUIGOU lu², Elsau Mai 2023

D'autres Streetsalbums y sont déjà présentés, pour vous permettre de visualiser le projet.

> LES LILAS :

un logement à la disposition des ouvriers

En tant que locataire, si vous informez les services de m2A Habitat d'un problème technique tel qu'une infiltration ou une fissure par exemple, nos équipes réalisent un diagnostic et selon le résultat, les travaux nécessaires sont planifiés.
C'est dans ce cadre que des travaux de remplacement de l'isolation extérieure ont eu lieu au numéro 7 de la Rue des Lilas à Brunstatt. Les travaux sont aujourd'hui en cours de finition.
m2A Habitat a mis un logement à la disposition des ouvriers, dans une résidence toute proche. Cela leur a permis de bénéficier de sanitaires et d'un espace de repas, pour accéder plus rapidement au chantier.



STOP
AUX MOISISSURES !

Les moisissures ne sont pas que des tâches vertes ou noires, ce sont des champignons microscopiques, qui apparaissent sur les murs, sols et plafonds des logements lorsque l'humidité est trop importante.

Elles peuvent avoir un effet néfaste sur la santé, raison pour laquelle nous vous invitons à appliquer ces recommandations.

DANS UN MÊME LOGEMENT :

Sans aération : présence de moisissures



Avec aération : absence de moisissure



Quelques conseils pour un logement sain !



AÉREZ VOTRE LOGEMENT

Été comme hiver, pendant 5-10 minutes, deux fois par jour, coupez le chauffage et ouvrez les fenêtres en grand.



NE BOUCHEZ PAS LES ENTRÉES D'AIR

Elles permettent d'évacuer le « mauvais » air du logement, et d'y apporter un air sain.

ENTRETENEZ RÉGULIÈREMENT VOTRE VMC

Il suffit de dépoussiérer les grilles de ventilation avec un aspirateur ou un chiffon sec, puis de les nettoyer avec un chiffon humide et un produit dégraissant. Sans oublier le conduit qui se trouve derrière la grille !



NE COUVREZ PAS VOS RADIATEURS

Rideaux, décorations ou meubles devant les radiateurs empêchent la bonne diffusion de la chaleur dans le logement. Laissez 3 centimètres entre les murs et les meubles pour que l'air circule.



AÉREZ APRÈS VOTRE DOUCHE

Ouvrez la fenêtre s'il y en a une, et passez un petit coup de chiffon sur la douche ou baignoire, le lavabo, etc.

Les Responsables d'Agences et les Responsables Techniques de Secteur ont participé, début janvier, à une formation sur « l'eau et ses pathologies ».



Rachel N., Responsable de l'Agence Miroir, nous en dit quelques mots.

L'objectif de cette formation est d'apprendre à identifier et traiter divers problèmes liés à l'eau dans un logement : les moisissures, les infiltrations, les fissures, etc.

Plusieurs phénomènes peuvent amener la moisissure à se développer. Malheureusement, lorsque nous y sommes confrontés, le constat est presque toujours le même : un manque d'aération dans l'appartement.

Il est essentiel de suivre toutes les recommandations : aérez régulièrement en ouvrant les fenêtres, faites en sorte que l'air circule correctement dans votre logement, et surtout n'obstruez pas les bouches d'aération ou les réglettes qui sont sur vos fenêtres ! Elles permettent de renouveler l'air.

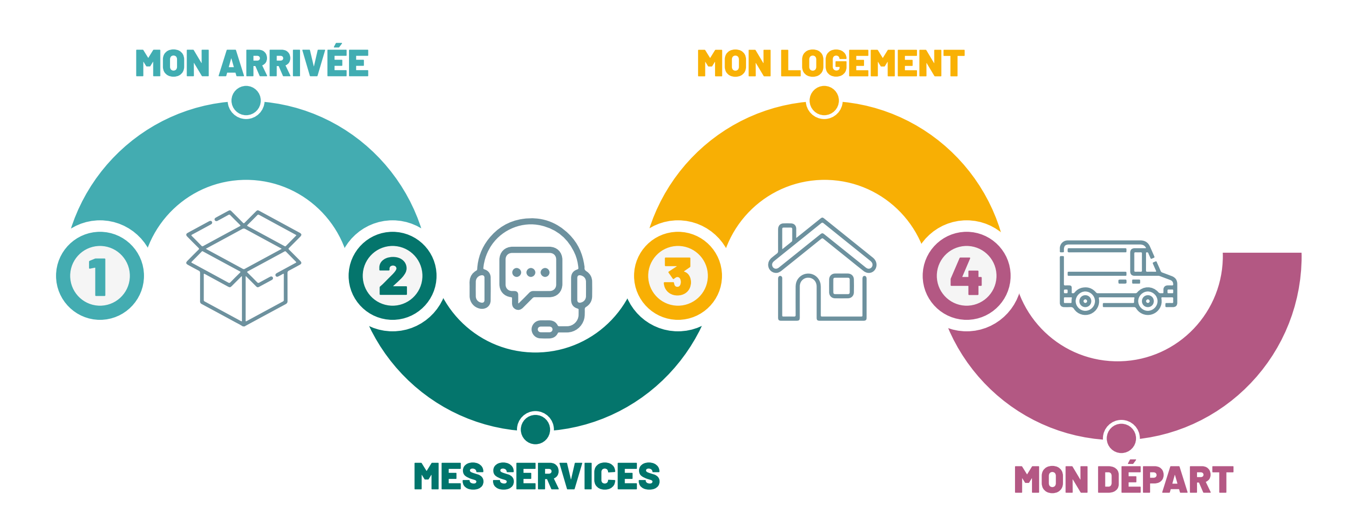
> LE NOUVEAU Guide du Locataire

Lors de votre entrée dans le logement, votre Chargé de Gestion Locative en charge de votre dossier vous remet le Guide du Locataire. C'est un document essentiel, qui regroupe toutes les informations concernant votre dossier locataire et rappelle le fonctionnement de tous les services à votre disposition.

À l'occasion de la mise en place de nouveaux services en 2023 (voir notre article en page 5), **nous avons mis à jour le Guide du Locataire**.

Pour le consulter, rendez-vous sur votre Espace Locataire ou scannez le QR Code :

Si vous souhaitez en recevoir un exemplaire papier, n'hésitez pas à nous en faire la demande par mail à crc@m2a-habitat.fr.



> JUGEMENT ⚠

L'intégrité du flexible gaz est essentielle pour la sécurité du logement, de l'immeuble et de ses occupants. Un locataire, dont la pièce était périmée depuis plus d'un an, et qui a refusé l'accès à son logement plusieurs fois, a fait l'objet d'une ordonnance autorisant m2A Habitat à pénétrer dans le logement, en présence d'un commissaire de justice, de l'entreprise Alsace Home Services et d'un serrurier, afin de procéder au remplacement du flexible gaz.

Besoin d'une information ?

Notre Centre De Relation Client est à votre écoute



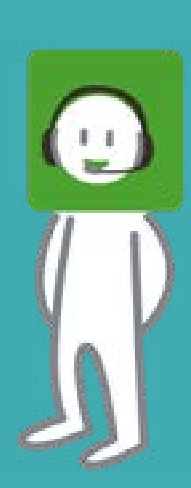
03 89 45 13 13



crc@m2a-habitat.fr

Du **lundi** au **jeudi :** de **8h30 à 11h30** et de **13h30 à 16h30**

Le **vendredi :** de **8h30 à 11h30**



Une équipe réactive et expérimentée répond à toutes vos demandes !



Votre Contrat Multiservices

Pour l'entretien et les réparations des équipements de votre logement et de ses annexes, appelez le



03 89 21 81 68

Du **lundi** au **vendredi**
de **8h à 12h** et de **13h à 18h**



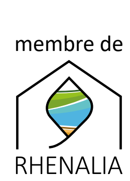
Pour être rappelé, scannez le QR Code et laissez-vous guider.

Pour les parties communes de votre immeuble, appelez le **Centre de Relation Client**

Directrice de la publication : Fabienne Zeller, Présidente de m2A Habitat. **Responsable de la rédaction :** Eric Peter, Directeur Général. **Rédaction :** Direction de la Communication. **Mise en page :** Direction de la Communication. **Photos :** m2A Habitat (sauf mention contraire). **Impression :** Imprimerie Lio. **Tirage :** 8 400 exemplaires. **m2A Habitat**, 20, bd de la Marseillaise, 68071 Mulhouse CEDEX. - Tél. : 03 89 45 13 13. **Côté Locataires de m2A Habitat : N° ISSN :** 0985-9667.



membre de





Photos non contractuelles